



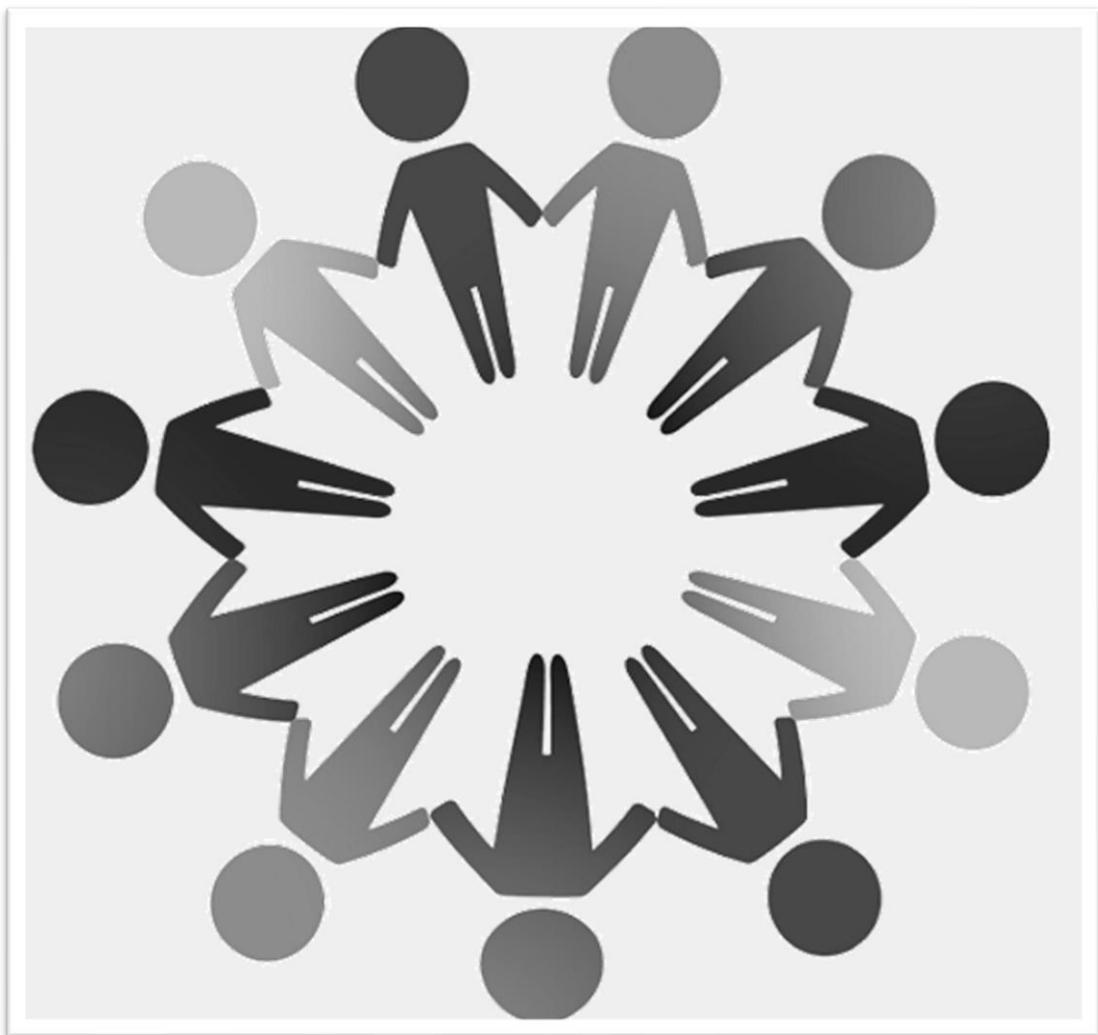
BILANCIO SOCIALE 2019

INDICE

Lettera agli Stakeholder	4
Metodologia e Mission.....	5
Comunicazione sociale	6
Riferimenti normativi	6
1 Identità ed Organizzazione	
Origini e motivazione: la storia	8
Informazione generali	9
2 Il rendiconto sociale	
La certificazione di qualità e trasparenza.....	11
Gli ambiti d'attività	13
Gli assistiti.....	14
Servizi attivi dal 2017.....	15
Descrizione dei servizi offerti	16
Le società partecipate	17
Mappa degli Stakeholder	18
Aree geografiche di intervento	19
Reti territoriali	21
Reti di sistema	21
3 Governo e strategia	
Tipologia di governo	23
Organo di controllo	23
Organigramma.....	24
I soci.....	25
L'assemblea dei soci	25
Strategia ed obiettivi	26
Gli obiettivi per il futuro	26
4 Dimensione economica	
Valore della produzione	28
Distribuzione della produzione	29
Patrimonio netto	30
Base sociale	31
Composizione del personale occupato	32
Fasce d'età del personale.....	33
Continuità occupazionale.....	33
La selezione delle risorse umane	34
Servizio civile e giovani collaboratori	34
Corsi di formazione per il personale	34
Tipologie di contratto	35

***“METTERSI INSIEME È UN INIZIO
RIMANERE INSIEME È UN PROGRESSO,
LAVORARE INSIEME È UN SUCCESSO “***

Henri Ford



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio sociale 2019 vuole raccogliere i risultati del percorso che la cooperativa ha compiuto durante l'anno 2018 e rendere conto con trasparenza delle azioni intraprese.

Trasparenza intesa come comunicazione, apertura e responsabilità.

La necessità, da parte dell'impresa, di "rendere conto" del proprio operato è finalizzata ad attivare processi di dialogo e di confronto con i propri stakeholder – coloro che influenzano direttamente l'attività e che da questa sono influenzati, a vario titolo – nell'ottica del miglioramento continuo.

I positivi risultati che possiamo rendicontare anche quest'anno, e i nuovi obiettivi per il futuro rappresentano le nostre risposte alle importanti sfide ambientali e socioeconomiche che la comunità che serviamo si trova ad affrontare.

Crediamo sia importante redigere con impegno questo testo, in quanto strumento rilevante nel pianificare la strategia futura dell'azienda.

Il processo di ricerca dati, elaborazione e stesura del documento finale di rendicontazione ha interessato persone diverse, di volta in volta coinvolte per la ricerca dei dati, il confronto e le considerazioni da estrapolare. Il lavoro è stato realizzato grazie ai diversi strumenti interni quali ad esempio: verbali, comunicazioni interne ed esterne, riunioni di equipè.

Il presente Bilancio ha inoltre valenza sia interna figurandosi come documento di analisi, programmazione, controllo e informazione sulle performance ottenute, che esterna quale strumento di comunicazione e condivisione con gli stakeholder dei risultati ottenuti.

La nostra sfida quotidiana è quella di mantenere alti i livelli di servizio migliorando la qualità di vita dei nostri utenti, promuovendo una strategia attenta ai loro bisogni.

L'essere attenti al sociale vuol dire agire nell'interesse della comunità favorendo migliori condizioni di vita.

Per migliori condizioni di vita si intende il livello di benessere individuale delle persone, o meglio ancora dei cittadini, in relazione al contesto socio- culturale e ambientale in cui vivono.

Il nostro impegno mette al centro l'individuo che non è attore passivo ma diventa il principale attore che si impegna attivamente, una volta consapevole delle proprie risorse, nel portare avanti, fase per fase, il proprio progetto personale per liberarsi dal suo bisogno.

Fortemente interessata al concetto di Qualità di vita è l'Organizzazione mondiale della Sanità per la quale migliorare la qualità di vita è diventato un obiettivo sempre più importante nella prevenzione della salute, il tema acquista inoltre massima rilevanza se ricondotto alla situazione di persone anziane, pazienti cronici, malati terminale e disabili.

La stesura del bilancio sociale avviene con l'apporto della direzione, di diversi componenti dello staff oltre che del Consiglio di Amministrazione.

IL PRESIDENTE

METODOLOGIA

Il bilancio sociale della Cooperativa Sociale Sirio rappresenta un obiettivo e allo stesso tempo un punto di partenza importante perché conferma la volontà della nostra cooperativa di attivare dei percorsi di qualità che siano capaci di coinvolgere tutte le persone, gli enti, le istituzioni con le quali collabora. E' un importantissimo strumento di comunicazione. Tale bilancio sociale vuole essere uno strumento di informazione rivolto ai soci, ai lavoratori, agli utenti, e agli enti pubblici, con la volontà di rendere noto a chi si relaziona con noi di quello che è stato il nostro operato, su quali premesse si è costruito e quali obiettivi ha raggiunto. Vogliamo intraprendere un lungo percorso nella direzione della partecipazione e della trasparenza, perché siamo convinti che per fare sempre meglio si ha bisogno di ricevere stimoli e suggerimenti da chi circonda il nostro ambiente. La scelta della redazione del bilancio sociale è nata all'interno del Consiglio di Amministrazione che nel corso degli anni ha iniziato a sostenere e a incoraggiare la necessità del documento di fronte alla crescita della cooperativa. La bozza viene quindi discussa dal Consiglio di Amministrazione e successivamente sottoposta all'approvazione dell'assemblea dei soci.

MISSION

Poniamo la persona e la sua dignità al centro del nostro agire. Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a ricercare e riscoprire il valore e il senso della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità.

Supportiamo, ascoltiamo, sosteniamo la persona che attraversa un periodo di disagio, e ne riconosciamo e sosteniamo le potenzialità.

Occuparci di una persona, significa, per noi porre al centro del nostro lavoro la qualità di vita degli utenti.

COMUNICAZIONE SOCIALE

La comunicazione sociale ha lo scopo di aumentare il livello di consapevolezza e conoscenza dei cittadini relativamente alle nostre attività svolte durante l'anno, ponendo al centro del messaggio i valori, i progetti e la nostra identità.

La Cooperativa si propone di agevolare processi relazionali volti a migliorare i rapporti con e tra i soci e si impegna a incrementare la flessibilità e la continuità nell'organizzazione del lavoro.

Il settore comunicazione cura la relazione coi soci, le istituzioni e la comunità locale attraverso i seguenti strumenti:

- *Sito internet www.sirioco.com;*
- *Carta servizi (IN ALLEGATO);*
- *Servizio di rete sociale;*
- *Applicazioni informatiche di messaggistica istantanea, servizi di posta elettronica certificata e non;*
- *Riunioni di equipè, corsi di formazioni, supervisione e incontri con psicologo.*

RIFERIMENTO NORMATIVO

Dal punto di vista normativo si è fatto riferimento al:

- **Decreto ministeriale del 24 gennaio 2008 contenente le Linee Guida per la redazione del Bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale;**
- **Disciplina delle cooperative sociali L.381/1991;**
- **CCNL Cooperative Sociali;**
- **L.328/2000 Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali;**
- **Codice degli appalti;**
- **D.lgs.276/2003 Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro.**

1

Identità ed Organizzazione

- ORIGINI E MOTIVAZIONI: LA STORIA
- INFORMAZIONI GENERALI

ORIGINI E MOTIVAZIONI: LA STORIA

La Cooperativa Sociale Sirio nasce nel 2007 a Bari come cooperativa sociale di tipo B, nel tempo modifica il suo statuto per trasformarsi in Cooperativa Sociale di tipo A con il compito di offrire servizi alla persona in maniera completa presso Ospedali, Case di riposo, pubbliche e private, RSSA e RSA. Lo scopo della cooperativa è “quello di perseguire l’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio- sanitari”. Fin da subito aderisce a Confcooperative in cui, ben presto, grazie alle capacità imprenditoriali dei propri dirigenti, riesce a ritagliarsi uno spazio operativo tale da divenire una delle Cooperative di riferimento della stessa Confederazione. A riconoscimento di tale ruolo, la Cooperativa, nell’agosto 2008, viene cooptata da Confcooperative Puglia per rilevare il ramo d’azienda della Cooperativa Sociale Medusa che gestiva i servizi comunitari della casa di riposo Ex-Onpi, anch’essa aderente a Confcooperative, e al tempo in grave difficoltà economico-gestionale. Il subentro ha visto la Cooperativa Sirio protagonista di una positiva e radicale riorganizzazione dei servizi, sia in termini di quantità che di qualità. Gli interventi riorganizzativi e di carattere strutturali ha portato a risultati di gestione significativi. Alla gestione di Strutture Residenziali per anziani, nel corso degli anni, si è accompagnata la gestione di Servizi di Assistenza Domiciliare e di Assistenza Domiciliare Integrata che hanno impresso un’altra accelerazione nello sviluppo della Cooperativa sia a livello economico che di affidabilità e di prestigio. A partire dal 2015, la cooperativa, gestisce il servizio di supporto assistenziale e di ausiliario per l’ASL 2 Abruzzo - Chieti, Vasto, Lanciano. Dal 15 febbraio 2016 la Cooperativa Sirio ha attivato su tutto il territorio di Bari i Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata Anziani e Disabili ADI- FONDI PAC. Successivamente, dal 01 dicembre 2016 avvia il servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrata) ASL Brindisi gestendo servizi infermieristici e socio assistenziali per gli utenti dell’ASL Brindisi. Nell’anno 2017 alla cooperativa Sirio viene affidata la gestione del Servizio Assistenza domiciliare per disabile nel Comune di Barletta. Ancora, nel 2018 è stato avviato il Servizio SAD-ADI PAC Ambito Territoriale Brindisi 2 (Cisternino, Fasano, Ostuni). Infine, nell’anno 2018, è stato avviato il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per ASL BAT (Barletta, Andria, Trani).

INFORMAZIONI GENERALI

DENOMINAZIONE SIRIO COOPERATIVA SOCIALE

SEDE LEGALE: VIA TRENTO,5 – 70126 BARI

SEDE OPERATIVA: VIA DEI VESTINI C/O OSPEDALE POLICLINICO CHIETI - 66100 CHIETI

FORMA GIURIDICA COOPERATIVA SOCIALE

TIPOLOGIA COOPERATIVA DI TIPO A

DATA DI COSTITUZIONE: 30 LUGLIO 2007

CODICE FISCALE/PARTITA IVA: 06629800720

NUMERO REA: BA- 499757

TELEFONO: 0809265282 FAX: 0809691607

PEC: POSTACERTIFICATA@PEC.SIRIOCO.IT

SITO INTERNET: WWW.SIRIOCO.IT

ADESIONE A CONSORZI DI COOPERATIVA:

CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI SGS- LANCIANO- ABRUZZO, CONSORZIO LEONARDO Servizi e Lavori – PISTOIA - TOSCANA.

CODICE ATECO: 88.1- ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE PER DISABILI E ANZIANI

2

Il rendiconto sociale

- La certificazione di qualità e trasparenza
- Gli ambiti di attività
- Gli assistiti
- Servizi attivi dal 2017
- Descrizione dei servizi offerti
- Le società partecipate
- Mappa degli Stekeholder
- Aree Geografiche di Intervento
- Reti territoriali
- Reti di sistema

CERTIFICAZIONI DI QUALITA' E TRASPARENZA

UNI EN ISO 9001:2015

La Cooperativa Sirio è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015

Certif.n.7069/2 emesso il 19/04/2018 da CISQ (Sistema di gestione per la Qualità) per la Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza sanitaria, socio sanitaria, infermieristica e cure palliative domiciliare per anziani, minori e portatori di handicap e presso strutture in regime residenziale e semiresidenziale.
Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza specialistica educativa

SA 8000: 2014 SOCIAL ACCOUNTABILITY

Dal 2018 la Cooperativa sociale Sirio è in possesso della Certificazione SA 8000 che riguarda il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

BS OHSAS 18001.2007

La conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza della Cooperativa ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e ha lo scopo di rendere sistematici il controllo, la conoscenza e la consapevolezza di tutti i possibili rischi insiti nelle situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo del lavoro.

UNI EN ISO 14001:2004

Dal 2017 la Cooperativa è in possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale. La Cooperativa Sirio ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile.

RATING DI LEGALITA'

Nel 2019 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha conferito alla Cooperativa Sirio il punteggio di tre stellette relative al Rating di legalità, ossia il massimo del punteggio.

GLI AMBITI DI ATTIVITA'

La cooperativa Sirio ha come obiettivo quello di rispondere alle esigenze della collettività. In particolare si prende cura dei cittadini più deboli e svantaggiati.

Gli ambiti di esperienza consolidati e radicati nel tempo sono:

- La gestione completa delle residenze socio-sanitarie per autosufficienti e non- autosufficienti;
- L'assistenza domiciliare sanitaria e assistenziale per autosufficienti e non- autosufficienti;
- Le strutture riabilitative per il recupero della mobilità e la degenza post-ospedaliera;
- I centri diurni di accoglienza per disabili e anziani;
- I servizi di assistenza domiciliare integrata per Comuni e ASL.

Il sistema Home care adottato dalla Cooperativa Sirio è un insieme coordinato di interventi socio- assistenziali, integrato eventualmente con attività sanitarie (infermieristiche, mediche e riabilitative) per la cura di soggetti che necessitano di un'assistenza continuativa o limitata nel tempo erogabile al domicilio o in struttura residenziale, che mira al recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione.

È prima di tutto fondamentale la presa in carico della persona per la creazione di un piano individualizzato.

Il progetto personalizzato di assistenza contiene le finalità e le azioni previste per superare una condizione di disagio socio-sanitario.

GLI ASSISTITI

La cooperativa Sirio si occupa da sempre di servizi alle persone con gravi disagi fisici e psicologici:

- anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- adulti disabili fisici e psichici;
- utenti/pazienti dei presidi ospedalieri;

Le attività si concentrano nei servizi rivolti agli anziani, prevalentemente non autosufficienti, i cui bisogni assistenziali dipendono da una molteplicità di fattori, quali lo stato di salute, il livello sociale ed economico, il ruolo dei famigliari.

Le attività ad integrazione socio-sanitaria rivolte ai diversamente abili, sia fisici sia psicologiche, sono finalizzate a soddisfare le esigenze di tutela della salute, di recupero e mantenimento delle autonomie personali, d'inserimento sociale e miglioramento delle condizioni di vita, anche mediante prestazioni a carattere prolungato.

E' rilevante la gestione di servizi di assistenza integrata per le strutture ospedaliere. Si tratta di servizi piuttosto di complessa organizzazione, in quanto necessitano di un grado elevato di integrazione con tutte le risorse direzionali e sanitarie dei presidi ospedalieri, in modo da offrire un servizio flessibile ed efficiente.

Il principale cliente è l'ente pubblico quali le A.S.L., i Comuni o i Piani di Zona che bandiscono gare di appalto per affidare la gestione di servizi socio- sanitari assistenziali alle persone disagiate.

SERVIZI ATTIVI dal 2017

- **Servizio ADI - Assistenza Domiciliare Integrata ASL Brindisi (dal 1 dicembre 2016)** - Gestione dei servizi infermieristici – fisioterapici e socio assistenziali per gli utenti dell'ASL Brindisi.
- **Servizio SAD- ADI PAC Ambito Territoriale Brindisi 2 (Cisternino-Fasano- Ostuni dal 2 da maggio 2018)** - Gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza domiciliare integrata per Anziani.
- **Servizio Assistenza domiciliare per disabili – Comune di Barletta (dal 2 Ottobre 2017)** Gestione dei servizi di assistenza domiciliare per disabili nel Comune di Barletta.
- **ASL 2 ABRUZZO di LANCIANO - VASTO – CHIETI (dal 1 luglio 2015)** – Gestione Servizio di supporto assistenziale e di ausiliariato ASL 2 Abruzzo Chieti. Servizio di supporto assistenziale e di ausiliariato presso le strutture ospedaliere e territoriali della ASL 2 Abruzzo Lanciano Vasto Chieti.
- **Servizi di Assistenza Integrata Anziani e disabili SAD/ADI- FONDI PAC . Comune Bari (dal 15 febbraio 2016)** - Gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza domiciliare integrata per Anziani sul territorio del Comune di Bari.
- **Servizio ADI ASL- BAT (dal 1 Agosto 2018)** - Gestione dei servizi infermieristici – fisioterapici e socio assistenziali per gli utenti dell'ASL Brindisi.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA DOMICILIARE

I servizi di ASSISTENZA DOMICILIARE mirano a garantire agli utenti servizi personalizzati e flessibili e consistono nell'offerta di assistenza presso l'abitazione dell'utente anziano o disabile, in modo da consentire la permanenza nel suo ambiente di vita e garantire sostegno e aiuto nelle attività quotidiane.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

I programmi di ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA prevedono un complesso di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio- assistenziali rese al domicilio dell'utente. L'aspetto più innovativo di tali programmi è quello di creare un insieme coordinato di interventi, al tempo stesso di valenza sanitaria e sociale. Questo agire sinergico permette di individuare e soddisfare le esigenze degli utenti approntando un piano di intervento personalizzato.

SERVIZIO DI SUPPORTO ASSISTENZIALE – SOCIO SANITARIO E DI AUSILIARIATO

Il servizio di assistenza alla persona è organizzato in relazione ai bisogni socio- assistenziali delle persone accolte. Il servizio è coordinato da un Responsabile di Piano che raccorda la diversità dei bisogni con gli interventi da attuare, al fine di garantire la salute, il benessere e la soggettività della persona. Il servizio è garantito da personale specializzato ed assicurato nell'arco delle 24 ore compresi i giorni festivi. L'attività assistenziale prevede la cura individuale della persona e le diverse prestazioni di assistenza igienico- sanitaria. Gli operatori Socio-Sanitari si occupano della cura della persona e dell'aiuto in tutte le operazioni di vita quotidiana, con tecniche e metodologie dirette alla tutela ed al recupero dell'autonomia funzionale, secondo obiettivi personalizzati definiti per ciascun residente, promuovono la messa in atto di relazioni- comunicazioni di aiuto con il residente e la famiglia al fine di realizzare l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero dell'identità personale degli assistiti, collaborano con le altre figure professionali presenti presso la struttura per il raggiungimento del "risultato di salute" globale e di qualità di vita. Inoltre, gli Operatori Socio-Sanitari si occupano della somministrazione di alimenti e bevande e dello svolgimento dei bagni assistiti e di tutte le attività connesse alla cura della persona, favoriscono la socializzazione dei residenti nel contesto comunitario della struttura, prevedono il controllo e la variazione delle posture, in particolare durante il servizio notturno e l'esecuzione di tecniche dirette alla prevenzione e alla cura delle piaghe da decubito, secondo quanto stabilito dalla valutazione dei fisioterapisti. Infine, gli Operatori Socio-Sanitari collaborano con le altre figure professionali per la realizzazione della metodologia di lavoro multiprofessionale e partecipano a lavori di gruppo ed alle attività dell'Unità Operativa Interna.

LE SOCIETA' PARTECIPATE

Le principali società partecipate sono:

- PARTECIPAZIONE IN CENTRO SANITARIO POLIVALENTE SRL – Ginosa Taranto - Puglia;
- PARTECIPAZIONE IN CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI SGS Lanciano - Abruzzo;
- PARTECIPAZIONE IN CONSORZIO LEONARDO Servizi e Lavori – Pistoia - Toscana;

Gli impegni nei confronti delle entità associative e partecipate sono :

1. Gestione trasparente, democratica e partecipata;
2. Parità di condizioni tra gli aderenti;
3. Individuazione condivisa di indirizzi di strategia imprenditoriale;
4. Implementazione delle sinergie per meglio rispondere alle esigenze emergenti del settore.

La Cooperativa Sirio ha stipulato le seguenti convenzioni con enti pubblici e/o privati:

ENTE	OGGETTO CONVENZIONE
CITTA' DI BARI IN ATI- MANDATARIA: SIRIO- MANDANTI: OCCUPAZIONE E SOLIDARIETA' E FONDAZIONE EPASSS	Gestione assistenza domiciliare (SAD) ed Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) dal 1 LUGLIO 2018 al 30 giugno 2021
ASL CHIETI – VASTO - LANCIANO IN ATI - MANDATARIA: SIRIO- MANDANTE AURORA DOMUS	Gestione Servizio di supporto assistenziale (OSS)- e di Ausiliario dal 1 LUGLIO 2015- rinnovo dal 01/01/2019 al 30/06/2020
ASL BRINDISI IN ATI- MANDATARIA: COOP. SAN BERNARDO- MANDANTE: SIRIO ED OCCUPAZIONE E SOLIDARIETA'	Gestione dei servizi infermieristici- fisioterapici e socio- assistenziali dal 1 dicembre 2016 al 30 novembre 2025
CITTA' DI BARLETTA IN ATI – MANDATARIA: OCCUPAZIONE E SOLIDARIETA' – MANDANTE: SIRIO E COOP. SAN BERNARDO	Gestione del servizio di assistenza domiciliare per disabili dal 2 ottobre 2017 al 30 settembre 2020
CITTA' DI FASANO- MANDATARIA: COOP. SAN BERNARDO- MANDANTE: SIRIO	Gestione del servizio di assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata per anziani dal 2 maggio 2018. Ad oggi in proroga.
ASL BAT IN ATI- MANDATARIA COOP. AUXILIUM- MANDANTE: SIRIO	Gestione dei servizi infermieristici- fisioterapici e socio- assistenziali dal 1 agosto 2018 al 30 giugno 2021

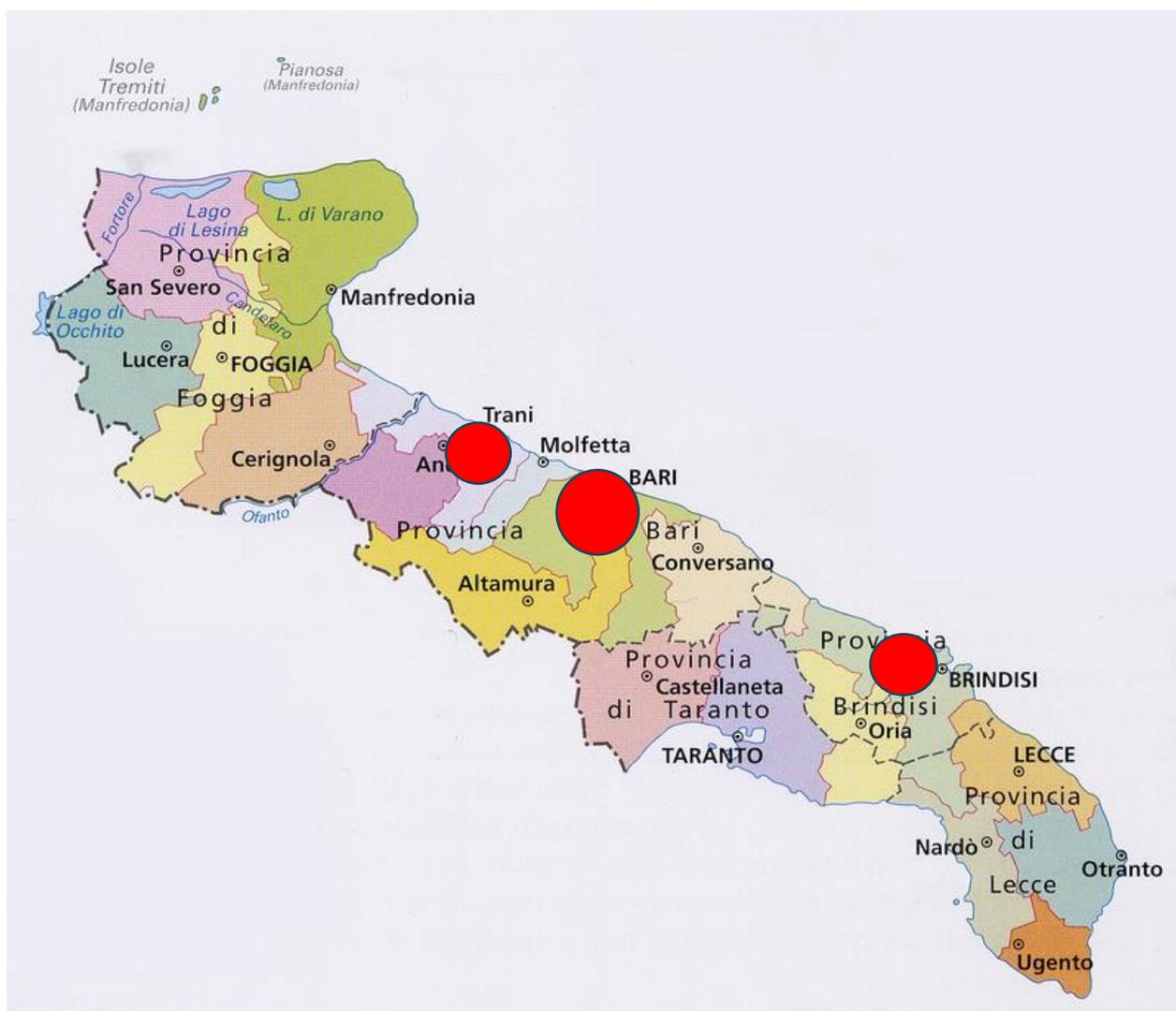
MAPPA DEGLI STEKEHOLDER

La natura stessa della cooperativa e gli ambiti in cui agisce ne fanno un soggetto intorno al quale si intrecciano numerose relazioni messe in atto da “portatori di interesse” la cui natura e la cui distanza dalla struttura possono essere molto diverse.

Sono “portatori di interesse” molto vicini i soci per i quali la cooperativa, a vari livelli, risponde al bisogno di occupazione e sono “portatori di interesse” gli utenti, siano essi anziani, disabili e adulti, per i quali la Cooperativa Sirio è la risposta ad uno o più bisogni degli stessi utenti, dall’attività socio- assistenziale alla attività socio- sanitaria.



AREE GEOGRAFICHE DI INTERVENTO



PROVINCIA BAT (BARLETTA- ANDRIA- TRANI):

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILARE DISABILI – Comune Barletta

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) - Asl Bat

PROVINCIA DI BARI:

SERVIZIO (SAD/ADI) ASSISTENZA DOMICILIARE E ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA FONDI PAC - Comune Bari

PROVINCIA DI BRINDISI:

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) - ASL BRINDISI

SERVIZIO SAD - ADI FONDI PAC - AMBITO TERRITORIALE BRINDISI 2 (CISTERNINO- FASANO- OSTUNI)



ASL 2 ABRUZZO LANCIANO- VASTO- CHIETI

SERVIZIO SI SUPPORTO ASSISTENZIALE E DI AUSILIARIATO PRESSO LE STRUTTURE OSPEDALIERE E TERRITORIALI DELLA ASL 2 ABRUZZO.

RETI TERRITORIALI

La Cooperativa Sociale Sirio ha costruito nel tempo un'ampia e diversificata rete con realtà del territorio, con enti pubblici e imprese private, sia profit che no profit, ognuno dei quali ha significative specificità. E' in ATI a Bari con la cooperativa Occupazione e solidarietà e con la Fondazione EPASSS di Bari. A Chieti è in ATI con la Cooperativa 'Aurora Domus di Parma. A Brindisi è in ATI con la Cooperativa San Bernardo di Brindisi. Nell'appalto ASL BAT la cooperativa Sirio è in ATI con la cooperativa Auxilium della Basilicata . La rete territoriale va tuttavia considerata in termini più ampi, che comprendono da un lato i lavori territoriali (Piani di Zona), dall'altro le collaborazioni costanti con le Cooperative e i Consorzi presenti nei territori.

RETE DI SISTEMI

La Cooperativa Sirio partecipa alla vita sociale del settore cooperativo attraverso anche l'appartenenza a consorzi, associazioni temporanee d'impresa ecc.. Lo scopo è quello di realizzare interessi finanziari dei partecipanti, attraverso la collaborazione fra le imprese consorziate volta alla massimizzazione dei risultati che intendono raggiungere. In particolare Sirio aderisce a:

- CENTRO SANITARIO POLIVALENTE SRL;
- CONSORZIO COOPERATIVE SOCIALI SGS – Lanciano - Abruzzo;
- CONSORZIO LEONARDO Servizi e Lavori – Pistoia - Toscana.

3

Governo e strategia

- Tipologia di governo
- Organo di controllo
- Organigramma
- I soci
- L'assemblea dei soci
- Strategia ed obiettivi
- Gli obiettivi per il futuro

TIPOLOGIA DI GOVERNO

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E MANAGEMENT

Il Consiglio di Amministrazione e Management è così composto:

GIUSEPPE MAIORANO: PRESIDENTE CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LEGALE
RAPPRESENTANTE

ALMA KLLAPA: CONSIGLIERE DI AMMINISTRAZIONE

MARTA PANTALEO: CONSIGLIERE DI AMMINISTRAZIONE

GIANLUCA SCARCELLI: VICEPRESIDENTE

COSIMO VERNAGLIONE: CONSIGLIERE DI AMMINISTRAZIONE

Il management comprende le attività di impostazione della strategia di un'organizzazione e di coordinamento degli sforzi dei propri dipendenti per raggiungere i propri obiettivi attraverso l'applicazione delle risorse disponibili. Il loro ruolo comporta non solo il coordinamento ma anche l'assunzione di decisioni di pianificazione e di gestione che garantiscono l'ottenimento di risultati in linea con gli scopi aziendali ed in grado di soddisfare gli stakeholder.

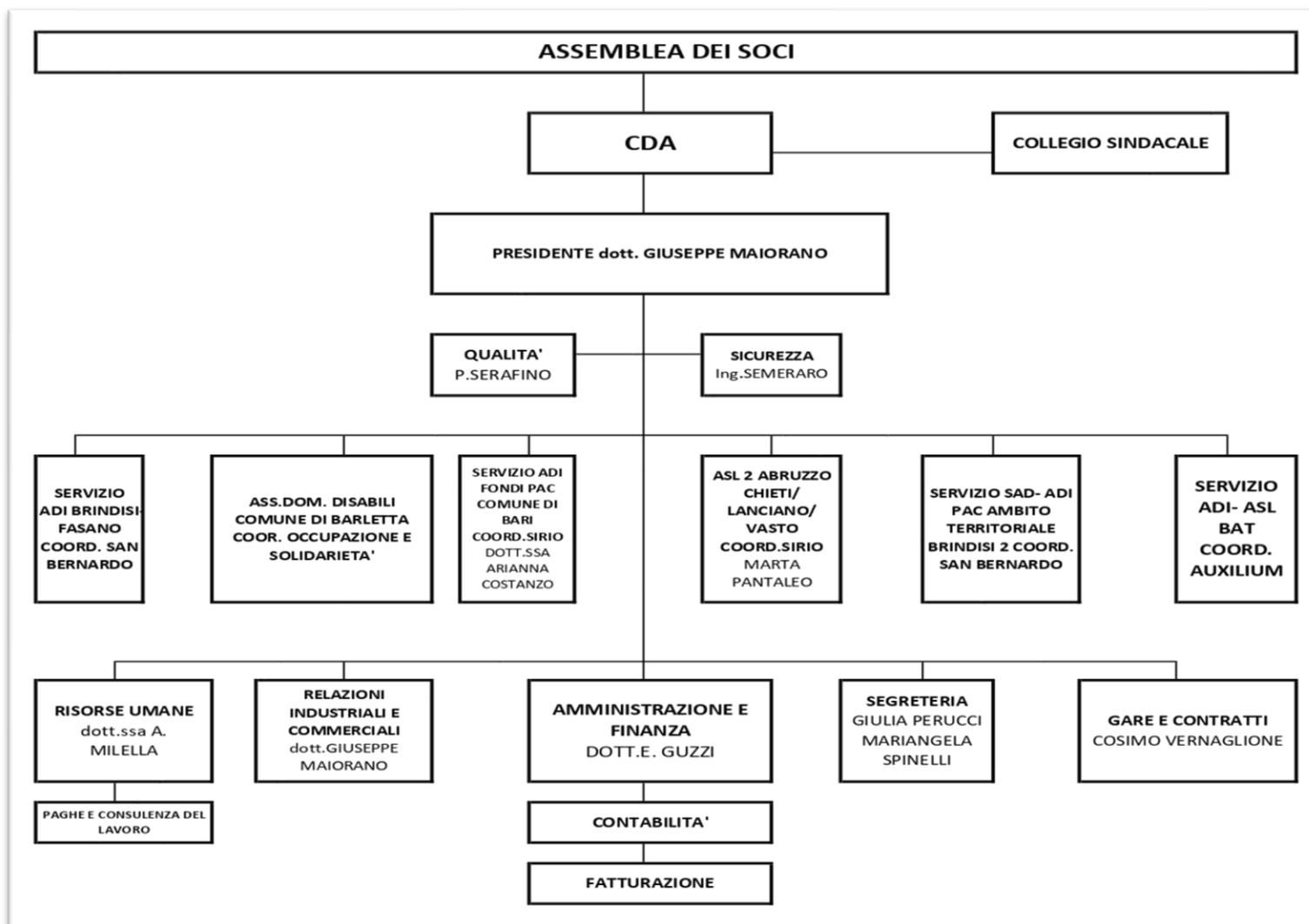
La struttura manageriale della Cooperativa Sirio si articola nelle successive Strutture di linea e/o di Staff:

- AMMINISTRATIVA/FINANZIARIA;
- RISORSE UMANE;
- RELAZIONI INDUSTRIALI E COMMERCIALI;
- GARE E CONTRATTI.

ORGANO DI CONTROLLO

L'organo di controllo della cooperativa Sirio è costituito dal collegio sindacale. Controlla la gestione e l'amministrazione della società, nonché il rispetto delle norme di legge in fatto di bilancio e atto costitutivo. Il collegio sindacale della cooperativa sociale Sirio è composto da tre sindaci. Il collegio vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza amministrativa e contabile adottata dalla società nel suo concreto funzionamento.

ORGANIGRAMMA AZIENDALE



I SOCI

Essere socio della cooperativa sociale Sirio significa rivestire un ruolo concreto in un mondo che ambisce ad essere qualcosa di più del semplice “posto di lavoro”: essere quindi parte di una realtà dove il pensiero di ognuno viene tenuto in considerazione e dove le decisioni vengono prese INSIEME.

Tanti sono i vantaggi dati dell’essere socio: quello di sentire la cooperativa anche come PROPRIA, discutendone e condividendone le scelte: quello di CONCORRERE alla gestione dell’impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione; quello di PARTECIPARE alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell’azienda; quello di CONTRIBUIRE alla formazione del capitale sociale, ai risultati economici ed alle decisioni sulla loro destinazione; quello di METTERE A DISPOSIZIONE le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell’attività svolta, nonché alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

L’ASSEMBLEA DEI SOCI

L’Assemblea dei soci rappresenta l’universalità dei soci ed esercita il potere di approvare il bilancio, nominare il Consiglio di Amministrazione, partecipare alla gestione sociale nell’ambito dei poteri conferiti dallo statuto, approvare i regolamenti previsti dallo statuto e deliberare su tutti gli altri oggetti attinenti alla gestione sociale riservati alla propria competenza dallo statuto della cooperativa. L’assemblea dei Soci, se viene convocata in seduta straordinaria, può deliberare sulle seguenti materie: modificazioni statutarie, proroga della durata e scioglimento anticipata della società e ogni altra fattispecie riservata dalla legge alla propria competenza. L’organo di governo della società è il Consiglio di Amministrazione. Il CdA (Consiglio di Amministrazione) esercita la direzione politica definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare e verificando la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive impartite.

STRATEGIA ED OBIETTIVI

La cooperativa intende potenziare ulteriormente la propria attività attraverso l'acquisizione di nuovi contratti di assistenza e stipulare convenzioni con enti pubblici. Tale potenziamento potrà richiedere ulteriori investimenti in termini di attrezzature e in termini di forza lavoro.

L'analisi del contesto attuale ha portato la cooperativa Sirio a definire degli obiettivi strategici per il futuro:

- *rafforzare e ampliare le alleanze e partnership per ampliare la rete e per co-progettare servizi ed interventi complessi;*
- *ampliare l'offerta dei servizi e progetti per rispondere ai nuovi obiettivi per anziani, disabili e minori;*
- *valorizzare il lavoro nei territori, attraverso una comunicazione trasparente e chiara;*
- *garantire servizi di qualità, attraverso un'attenta politica di sostenibilità;*
- *favorire percorsi di formazione e aggiornamento continuo dei soci e collaboratori per garantire adeguati livelli di competenza professionale.*

GLI OBIETTIVI PER IL FUTURO

Il 2019 ha visto la cooperativa portare a termine i progetti e gli obiettivi programmati che hanno impegnato in maniera consistente risorse umane ed economiche sia per le fasi progettuali che per quelle organizzative e di gestione. Per il 2020 la cooperativa sociale Sirio perseguirà i seguenti obiettivi:

- perseguire la completa soddisfazione di tutti gli stakeholder coinvolti;
- ottimizzare le risorse umane ed economiche;
- ampliare l'attuale campo d'azione della cooperativa, fino ad offrire ai partner la possibilità di una efficace ed efficiente gestione dei servizi erogati sul territorio;
- realizzare un miglioramento dei processi aziendali incrementando efficienza e valore aggiunto delle attività.

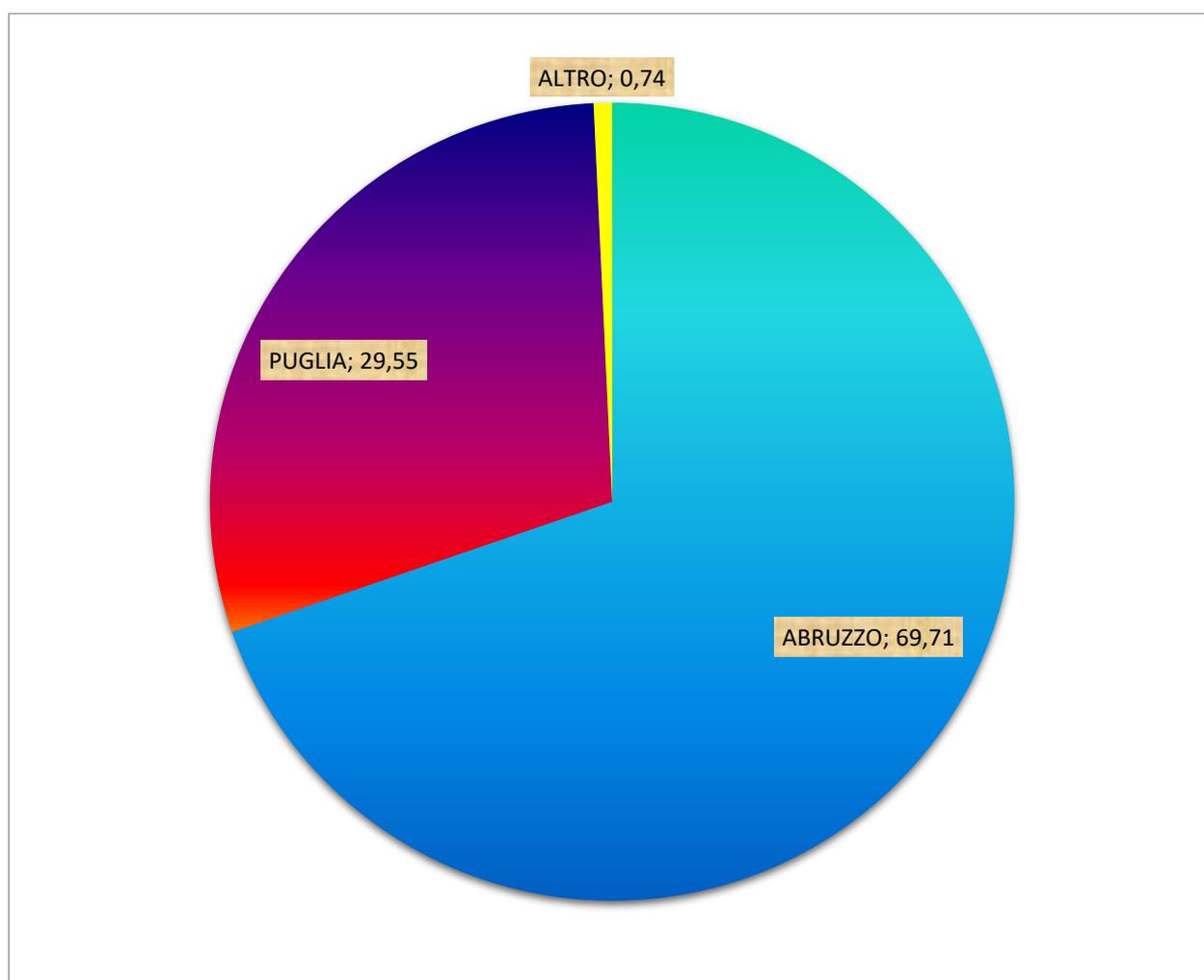
4

Dimensione economica

- Valore della produzione
- Distribuzione della produzione
- Patrimonio netto
- Base sociale
- Composizione del personale occupato
- Fasce d'età del personale
- Continuità occupazionale
- La selezione delle risorse umane
- Servizio civile e giovani collaboratori
- Corsi di formazione per il personale
- Tipologia di contratto

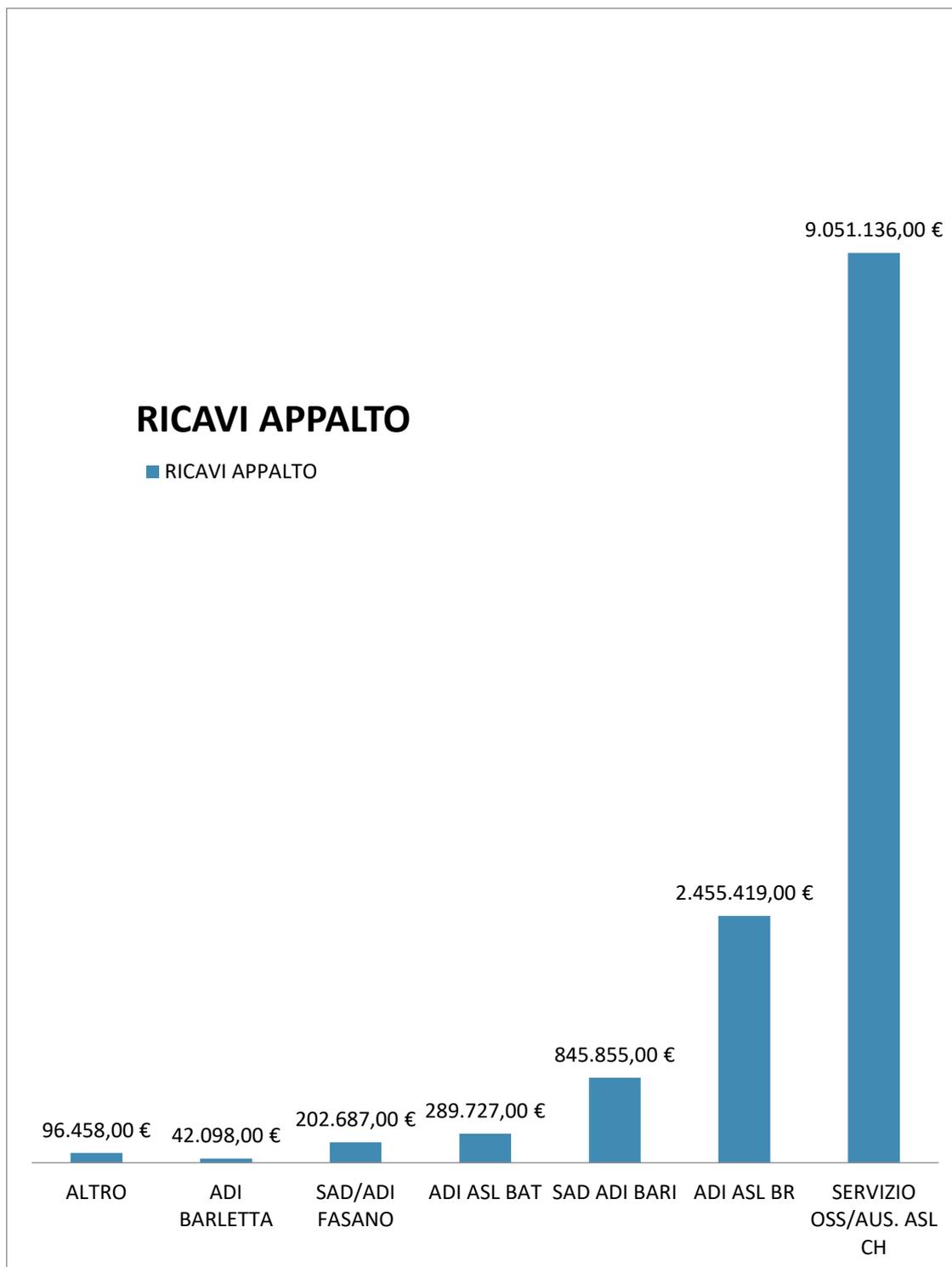
VALORE DELLA PRODUZIONE

Il valore della produzione nel 2018 è pari a 12.983.410€. Dal grafico sulla distribuzione del valore della produzione riportato di seguito si nota in maniera chiara quanto pesi per la cooperativa Sirio il servizio di supporto assistenziale e ausiliario presso l'ASL 2 Lanciano- Vasto- Chieti (ABRUZZO). Per "ALTRO" intendiamo i servizi infermieristici erogati presso il Convitto di Arezzo (terminato nel 2018) e altri servizi privatistici.



DISTRIBUZIONE DELLA PRODUZIONE

(TOTALE VALORE PRODUZIONE 12.983.410 €)

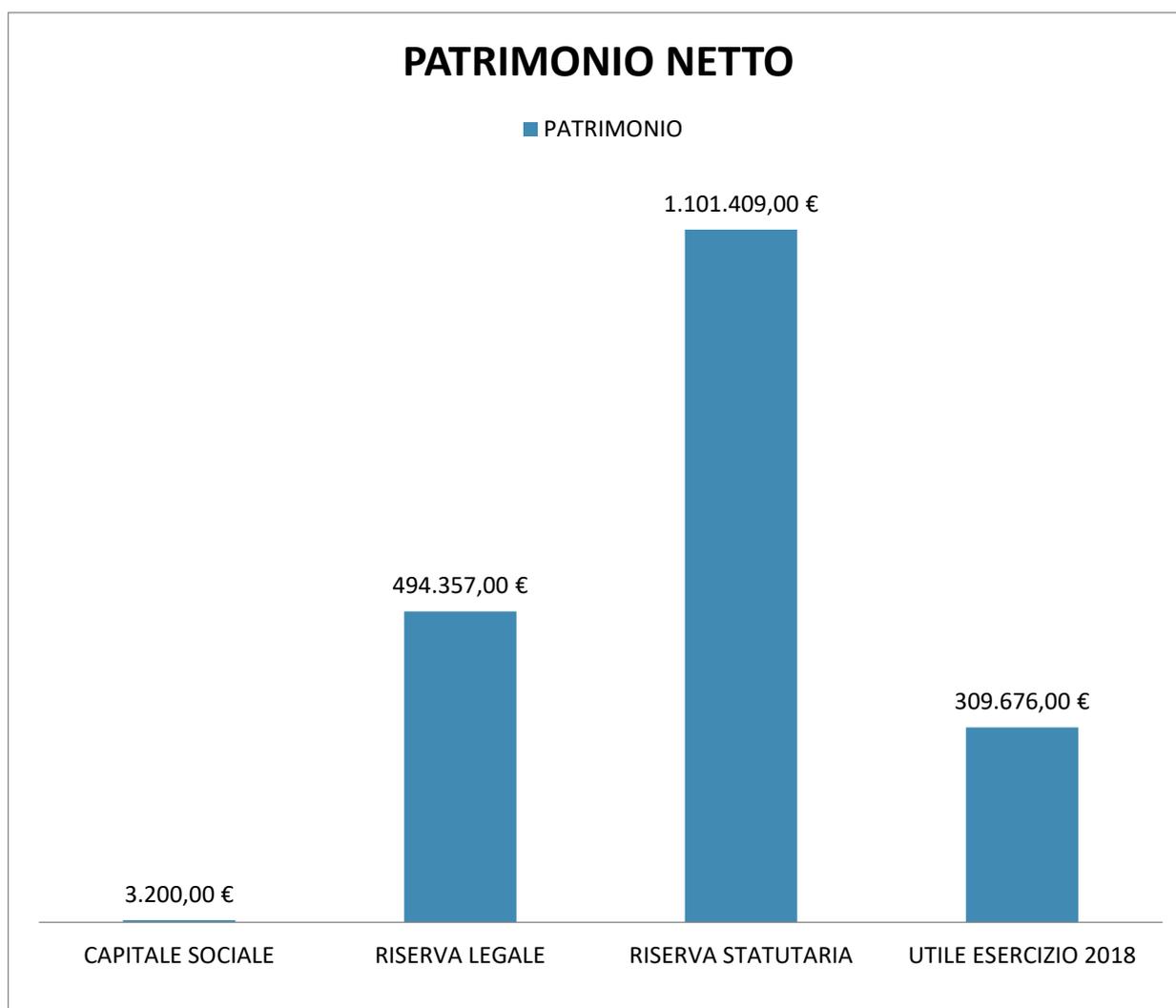


PATRIMONIO NETTO

Il PATRIMONIO NETTO è costituito da:

- **CAPITALE SOCIALE:** è data dalla somma delle quote versate dei soci al momento dell'iscrizione; il capitale sociale varia al variare del numero dei soci;
- **RISERVE:** vengono costituite trattenendo gli utili conseguiti che non vengono distribuiti ai soci, e che quindi rappresentano una forma di autofinanziamento adottata dalla cooperativa
- **UTILE:** viene costituito dall'utile conseguito nell'ultimo esercizio e dal residuo utile di un esercizio precedente in attesa di destinazione. Nel caso di perdite, si riporta la perdita d'esercizio subita nell'ultimo periodo amministrativo o perdite di esercizi precedenti. Tali perdite potranno essere coperte con varie modalità a seconda delle decisioni dei soci.

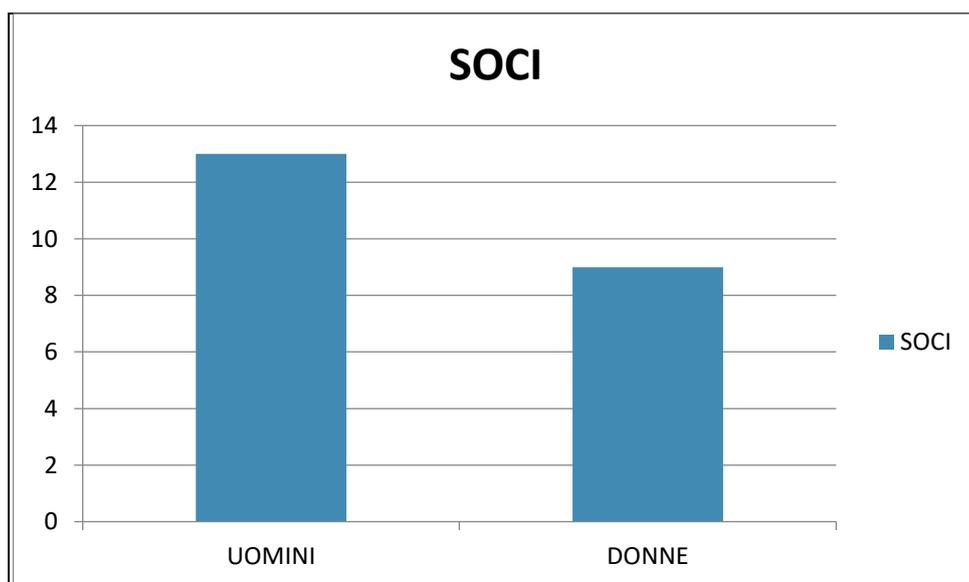
Il totale del patrimonio netto di Sirio nell'anno 2018 è di **1.908.642€**.



BASE SOCIALE

La cooperativa Sirio si pone l'obiettivo di affidare le mansioni di assistenza e cura a personale qualificato e con esperienza nel settore, offrendo anche possibilità di impiego a coloro che sono in cerca di prima occupazione o che si sono inseriti da poco nel mercato del lavoro, formandoli ed avviandoli alla professione.

*Attualmente il numero dei Soci è pari a **22 unità (13 uomini e 9 donne)**.*



COMPOSIZIONE DEL PERSONALE OCCUPATO

Nel 2018 la cooperativa Sirio ha impiegato 322 lavoratori per l'erogazione dei servizi.

Nella tabella sotto riportata è possibile vedere nel dettaglio la costituzione del personale occupato in maniera dettagliata.

	TOTALE
TEMPO INDETERMINATO	229
TEMPO DETERMINATO	58
LAVORO AUTONOMO	35
TOTALE	322

	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIPENDENTI (TEMPO DETER. E IND.)	56	231	287
LAVORO AUTONOMO	10	25	35
TOTALE	66	256	322

FASCE D'ETA' DEL PERSONALE

La fascia di età con il numero più alto di lavoratori è quella da 46 a 55 anni, segue la fascia 36-45 e 26-35 anni. In queste fasce è rappresentato, così come riportato nella tabella seguente, la maggior parte dei lavoratori dipendenti (tempo determinato e indeterminato).

	18-25	26-35	36-45	46-55	>55	TOTALE
DIPENDENTI	17	73	83	85	29	287

CONTINUITA' OCCUPAZIONALE

La Cooperativa si propone di garantire ai propri soci lavoratori continuità occupazionale e promuove politiche di crescita sociale e professionale con l'obiettivo di consolidare la base sociale.

LA SELEZIONE DELLE RISORSE UMANE

L'individuazione di corretti canali di selezione del personale rappresenta un elemento fondamentale a garanzia della trasparenza ed eticità del nostro operare e della instaurazione di un rapporto di collaborazione o dipendenza improntato alla massima correttezza. Definito il profilo professionale richiesto per lo specifico servizio, si provvede ad effettuare inserzioni su mirati portali on line, o ufficiali richieste agli Ordini Professionali nella piena adesione a politiche di pari opportunità. La scelta del candidato segue ad un processo di selezione da parte di una Commissione interna formata da professionisti del settore interessato e all'analisi della documentazione attestante il possesso dei titoli richiesti e all'acquisizione di una dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità all'esercizio delle specifiche mansioni da svolgere.

SERVIZIO CIVILE E GIOVANI COLLABORATORI

L'esperienza del servizio civile viene adottata quale canale supplementare per il reclutamento di nuovi giovani operatori da inserire previa valutazione delle capacità ed attitudini, all'interno dell'organizzazione della cooperativa.

CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE

La formazione costituisce uno degli strumenti principali per conservare, valorizzare e sviluppare il capitale umano. La Cooperativa garantisce la formazione dei soci a tutti i livelli attraverso un'attenta analisi dei fabbisogni formativi e tiene conto della domanda proveniente dai propri clienti pubblici e privati. Attraverso una programmazione annuale, la Cooperativa sociale Sirio, realizza percorsi formativi ad hoc. La politica formativa che la Cooperativa sta implementando nel medio periodo si sviluppa su tre macro aree di intervento:

- A) la formazione obbligatoria in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- B) la formazione di base generica per gli operatori non qualificati al fine di omogeneizzare le competenze di base. Rientrano in questo tipo di formazione - interventi per l'acquisizione di competenze in tema di sicurezza, trattamento dei dati personali, ecc...;
- C) la formazione per l'aggiornamento delle conoscenze/competenze degli operatori tecnico/amministrativi e quadri.

TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Il Contratto Collettivo applicato è il CCNL delle Cooperative Sociali. La cooperativa ha assunto una corretta condotta e ad un'attenta riflessione sulle metodologie lavorative, ispirandosi sempre alle fonti normative a sua disposizione ossia lo Statuto dei Lavoratori e il CCNL delle cooperative sociali. Il CCNL delle cooperative sociali prevede le seguenti categorie di livello:

- *AREA/CATEGORIA A: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività a contenuto prevalentemente manuale per le quali non occorrono conoscenze professionali;*
- *AREA/CATEGORIA B: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività per abilitarsi alle quali occorrono un breve periodo di pratica e conoscenze professionali di tipo elementare e lavoratori che svolgono attività amministrative o tecniche che non richiedono particolare preparazione e prolungata esperienza e pratica di ufficio;*
- *B 1: assistente domiciliare, operatrice/ore socio assistenziale, addetta/o all'assistenza di base;*
- *AREA CATEGORIA C: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che, in possesso di specifiche cognizioni tecniche pratiche, nell'ambito di metodi di lavoro e procedure definite, svolgono attività operative di media complessità, ovvero le lavoratrici e i lavoratori con specifica collaborazione, capacità e conoscenze idonee al coordinamento e controllo di attività di minore contenuto professionale;*
- *C 2: Operatore Socio Sanitario operante in servizi e strutture sociosanitarie;*
- *AREA CATEGORIA D: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che, in possesso di qualificate conoscenze di tipo specialistico, esplicano attività tecnico- operative di adeguata complessità, professioni sanitarie, servizi socio- educativi. Tali attività richiedono capacità di valutazione ed elaborazione, nell'ambito di metodologie consolidate, di più elementi dell'attività di competenza e sono svolte con autonomia e responsabilità adeguate al risultato operativo atteso e conseguite anche attraverso idonei percorsi formativi. Inoltre, le lavoratrici e i lavoratori che, oltre a possedere i requisiti di cui sopra e in relazione alla specificità del ruolo ricoperto, svolgono, anche solo in via complementare attività di coordinamento operativo e/o di supporto professionali di altri lavoratori, ovvero compiti di natura specialistica;*

- *AREA CATEGORIE E: appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che, in possesso di capacità professionali e gestionali correlate ad elevate conoscenze specialistiche, svolgono funzioni per l'espletamento delle quali è richiesta adeguata autonomia e decisionali nei limiti dei principi, norme e procedure valide nel campo di attività in cui operano. Tali funzioni sono esercitate attraverso il coordinamento e il controllo delle diverse risorse assegnate, ovvero mediante lo svolgimento di compiti specialistici ad elevata tecnicità;*
- *AREA CATEGORIE F : appartengono a questo livello le lavoratrici e i lavoratori che svolgono funzioni direttive, di coordinamento, inerenti la realizzazione di risultati produttivi complessi che richiedono autonomia e discrezionalità di poteri e iniziativa nell'ambito del processo di competenza, nonché la responsabilizzazione primaria sui risultati attesi. Tali funzioni sono esercitate attraverso la conduzione e il controllo di rilevanti unità organizzative, ovvero fornendo contributi professionali a carattere progettuale- innovativo di particolare complessità ed alta specializzazione.*

CARTA DEI SERVIZI



Sede legale: via Trento, 5

70126 Bari

Tel: 080.9265282

Fax: 080.9691607

Mail: segreteria@sirioco.it

Sito web: www.sirioco.it

P.iva 06629800720

N° REA 499757

Iscrizione albo cooperative n°186220



INDICE

Premessa.....	3
Presentazione della cooperativa	4
Principi ispiratori	5
Organizzazione aziendale	5
Servizi offerti.....	6
Descrizione dei servizi	7
Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili	7
Criteri di accesso ai servizi e modalità	7
Servizio di supporto assistenziale e di ausiliariato presso le strutture ospedaliere.....	8
Standard di qualità	9
Strumenti di verifica.....	10
Gestione della privacy	10
Modulo di reclamo	11
Questionario di soddisfazione dell'Utente	12

PREMESSA

La carta dei servizi¹ è uno strumento che consente al cittadino di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio - sanitarie.

Alla luce del rapporto di reciproca fiducia che la Cooperativa Sirio intende instaurare con i propri utenti, questo strumento appare il più idoneo per permettere ai lettori di conoscere la storia, i servizi e le relative modalità di accesso.

In questo documento sarà possibile visionare, inoltre, certificazioni di qualità possedute dalla Cooperativa, alla luce del principio di trasparenza.

Il Presidente

Dott. Giuseppe Maiorano

“Non possiamo sempre fare grandi cose nella vita, ma possiamo fare piccole cose
con amore”

-Madre Teresa di Calcutta-

¹ La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare.

Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/2000; nell'art. 13 si stabilisce, infatti, che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la propria carta dei servizi

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Sirio nasce nel 2007 a Bari come cooperativa sociale di tipo B; nel tempo modifica il suo statuto per trasformarsi in Cooperativa Sociale di tipo A con il compito di offrire servizi alla persona in maniera completa presso Ospedali, Case di riposo, pubbliche e private, RSSA e RSA.

Fin da subito aderisce a Confcooperative in cui, ben presto, grazie alle capacità imprenditoriali dei propri dirigenti, riesce a ritagliarsi uno spazio operativo tale da divenire una delle Cooperative di riferimento della stessa Confederazione.

A riconoscimento di tale ruolo, la Cooperativa, nell'agosto 2008, viene cooptata da Confcooperative Puglia per rilevare il ramo d'azienda della Cooperativa Sociale Medusa che gestiva i servizi comunitari della casa di riposo Ex- Onpi, anch'essa aderente a Confcooperative, e al tempo in grave difficoltà economico-gestionale.

Il subentro ha visto la Cooperativa Sirio protagonista di una positiva e radicale riorganizzazione dei servizi, sia in termini di quantità che di qualità. Gli interventi riorganizzativi e di carattere strutturali ha portato a risultati di gestione significativi.

Alla gestione di Strutture Residenziali per anziani, nel corso degli anni, si è accompagnata la gestione di Servizi di Assistenza Domiciliare e di Assistenza Domiciliare Integrata che hanno impresso un'altra accelerazione nello sviluppo della Cooperativa sia a livello economico che di affidabilità e di prestigio.

A partire dal 2015 la cooperativa gestisce il servizio di supporto assistenziale e di ausiliario per l'ASL 2 Abruzzo - Chieti, Vasto, Lanciano. Dal 15 febbraio 2016 la Cooperativa Sirio ha attivato su tutto il territorio di Bari i Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata Anziani e Disabili ADI- FONDI PAC.

Successivamente, dal 01 dicembre 2016 avvia il servizio ADI (Assistenza Domiciliare Integrale) ASL Brindisi gestendo servizi infermieristici e socio assistenziali per gli utenti dell'ASL Brindisi. Nel 2017 alla cooperativa Sirio viene affidata la gestione del Servizio Assistenza domiciliare per disabile nel Comune di Barletta. Ancora, nel 2018 è stato avviato il Servizio SAD-ADI PAC Ambito Territoriale Brindisi 2 (Cisternino, Fasano, Ostuni).

Nell'anno 2018, infine, è stato avviato il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per ASL BAT (Barletta, Andria, Trani).

PRINCIPI ISPIRATORI

Lo scopo della cooperativa è “quello di perseguire l’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, attraverso la gestione di servizi socio- sanitari”.

I principi ispiratori sono quelli della trasparenza, imparzialità ed eguaglianza al fine di tutelare il personale e l’utenza dei servizi.

ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

La Cooperativa risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi con un modello improntato sull’efficacia e sull’efficienza garantita da un coordinatore responsabile tecnico e operativo, del servizio supportato da un team tecnico-gestionale che prevede le seguenti figure:

RESPONSABILE TECNICO-COORDINATORE GENERALE	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del servizio e della sua direzione e corretta esecuzione
RESPONSABILE DELLA SICUREZZA	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire il rispetto delle norme su sicurezza del lavoro e tutela alla salute.
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Segue tutto ciò che concerne la segreteria, acquisti fornitori e gestione del personale.
RESPONSABILE DELLA QUALITA'	<ul style="list-style-type: none"> • Garante del rispetto e dall'attuazione del sistema di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008
RESPONSABILE PRIVACY	<ul style="list-style-type: none"> • Garante del sistema e dell'applicazione delle leggi a tutela della privacy e dei dati personali e sensibili.
RESPONSABILE DELLA FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Stila annualmente il piano della formazione con indicazione dei corsi su materie specifiche
EQUIPE DI SUPERVISIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Psicologo, educatore nei servizi alla persona.
MEDICO GERIATRA	<ul style="list-style-type: none"> • Medico referente per il supporto degli utenti e i medici specialisti
ASSISTENTI SOCIALI	<ul style="list-style-type: none"> • Si occupano della gestione ed organizzazione del servizio

A queste figure si aggiunge un team operativo composto da :

- Oss, professionalmente qualificati per garantire all'utente e alla sua famiglia un elevato servizio professionale ed umano
- Personale OSA/ATA
- Assistenti domiciliari
- Fisioterapisti
- Infermieri

SERVIZI OFFERTI

Nel corso degli anni la Cooperativa ha gestito molteplici servizi.

Ad oggi i servizi attivi sono:

- **ASL 2 ABRUZZO di LANCIANO - VASTO – CHIETI** (dal 1 luglio 2015) – Gestione Servizio di supporto assistenziale e di ausiliario ASL 2 Abruzzo Chieti. Servizio di supporto assistenziale e di ausiliario presso le strutture ospedaliere e territoriali della ASL 2 Abruzzo Lanciano Vasto Chieti.
- **Servizi di Assistenza Integrata Anziani e disabili SAD/ADI- FONDI PAC - Comune Bari (dal 15 febbraio 2016)** - Gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza domiciliare integrata per Anziani sul territorio del Comune di Bari
- **Servizio ADI - Assistenza Domiciliare Integrata ASL Brindisi** (dal 1 dicembre 2016) - Gestione dei servizi infermieristici – fisioterapici e socio assistenziali per gli utenti dell'ASL Brindisi.
- **Servizio SAD- ADI PAC Ambito Territoriale Brindisi 2** (Cisternino- Fasano- Ostuni) dal 2 maggio 2018 - Gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare e Assistenza domiciliare integrata per Anziani.
- **Servizio ADI- ASL ADI BAT** (dal 1 Agosto 2018) - Gestione dei servizi infermieristici – fisioterapici e socio assistenziali per gli utenti dell'ASL Brindisi
- **Servizio Assistenza domiciliare per disabili - Barletta** (dal 2 Ottobre 2018) Gestione dei servizi di assistenza domiciliare per disabili nel Comune di Barletta.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

ASSISTENTE DOMICILIARE ANZIANI e DISABILI

Il servizio di assistenza domiciliare semplice o integrata (con servizi sanitari), attivo sui territori di Bari, Brindisi e Barletta persegue i seguenti obiettivi generali:

- Favorire o migliorare l'autonomia personale attraverso un percorso che prevede la graduale autonomia dell'utente, creando anche un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari;
- Rimuovere gli ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando concretamente per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento, come disbrigo di pratiche, commissioni, superamento di problemi relativi all'accessibilità, ai trasporti, ecc..;
- Evitare il ricorso all'istituzionalizzazione, potenziando le capacità residuali del soggetto e/o famiglia attraverso prestazioni sociali di aiuto alla persona rese a domicilio;
- Operare nel rispetto del ruolo primario della famiglia, sostenendola e agevolandola nello svolgimento di funzioni che le sono proprie, promuovendo la responsabilizzazione e la collaborazione con tutti i suoi membri senza sostituirsi ad essa;
- Mirare alla crescita globale dell'utente, con particolare riferimento agli ambiti della comunicazione e dell'autonomia personale.

CRITERI E MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

Per il servizio SAD: il Comune provvederà a fornire l'elenco dei destinatari, individuati attraverso le ordinarie procedure di presa in carico. La durata del servizio è definita in base al progetto personalizzato (PAI) e può avere carattere temporaneo (es: malattia o ricovero della figura parentale che fornisce assistenza), o continuativo (utenti, i cui bisogni richiedono interventi prolungati nel tempo);

Per il servizio ADI: l'individuazione dei beneficiari è in funzione della specifica modalità di accesso al servizio e valutazione del bisogno. L'accesso al servizio ADI è riservato ai soggetti che hanno presentato istanza di assistenza socio-sanitaria alla Porta Unica di Accesso, considerata ammissibile dall'unità di valutazione multidimensionale (U.V.M.), ovvero l'equipe professionale con competenze

multidisciplinari, che rileva i bisogni sanitari e socio-sanitari complessi e costituisce l'anello operativo strategico in sede locale del sistema integrato di interventi e relazioni sociali.

La durata delle prestazioni è definita per il SAD dal servizio sociale municipale e per l'ADI, dall'unità di valutazione multidimensionale ed è in funzione del grado di non autosufficienza dell'anziano o del disabile (totalmente non autosufficiente; gravemente non autosufficiente; parzialmente non autosufficiente) e delle risorse familiari e comunitarie presenti.

SERVIZIO DI SUPPORTO ASSISTENZIALE E AUSILIARIATO PRESSO STRUTTURE OSPEDALIERE

Il servizio di supporto assistenziale e di ausiliariato presso le strutture ospedaliere e territoriali è attivo nella ASL 2 Abruzzo Lanciano Vasto Chieti.

L'accesso al servizio è riservato ai degenti delle strutture ospedaliere destinatarie del servizio.

STANDARD DI QUALITÀ

Relativamente agli standard di qualità, la cooperativa Sirio è in possesso delle successive certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015**: la Cooperativa Sirio è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015; Certif.n.7069/2 emesso il 19/04/2018 da CISQ (Sistema di gestione per la Qualità) per la Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza sanitaria, socio sanitaria, infermieristica e cure palliative domiciliare per anziani, minori e portatori di handicap e presso strutture in regime residenziale e semiresidenziale. Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza specialistica educativa residenziale e domiciliare ai minori. (EA 38).

- **SA 8000: 2014 SOCIAL ACCOUNTABILITY**: dal 2018 la Cooperativa sociale Sirio è in possesso della Certificazione SA 8000 che riguarda il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

- **BS OHSAS 18001.2007**: La conformità allo standard internazionale OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza della Cooperativa ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro e ha lo scopo di rendere sistematici il controllo, la conoscenza e la consapevolezza di tutti i possibili rischi insiti nelle situazioni di operatività normale e straordinaria sul luogo del lavoro.

- **UNI EN ISO 14001:2004**: dal 2017 la Cooperativa è in possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale. La Cooperativa Sirio ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile.

- **RATING DI LEGALITÀ**: nel 2019 l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha conferito alla Cooperativa Sirio il punteggio di tre stellettes relative al Rating di legalità, ossia il massimo del punteggio.

STRUMENTI DI VERIFICA

Per offrire un servizio di assistenza qualitativamente valido e rispettoso dei diritti dell'Utente, la Cooperativa Sirio si impegna a sviluppare una progettazione tecnico-organizzativa ampia e flessibile da sperimentare e verificare attraverso i successivi strumenti di verifica:

1. Monitoraggio dei reclami, (attraverso Modulo Reclamo- Allegato 1);
2. Monitoraggio della soddisfazione dell'utente, (attraverso il questionario di soddisfazione dell'utente- Allegato 2);
3. Monitoraggio degli standard di qualità e degli indicatori di processo.

GESTIONE DELLA PRIVACY DELL' UTENTE

I dati personali che affluiscono presso la Cooperativa Sirio, sono gestiti in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D. Lgs. 196/2003 e quindi:

1 trattati in modo lecito e secondo correttezza;

2 raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento in termini non incompatibili con tali scopi;

3 esatti e, se necessario, aggiornati;

4 pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati;

5 conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

In nessun caso, i documenti (cartacei ed informatici) contenenti dati personali vengono lasciati incustoditi sul luogo di lavoro, allorquando esista la possibilità che soggetti non incaricati del trattamento possano prenderne visione.

Il personale è opportunamente formato sulle modalità del trattamento dei dati; all'interno della Cooperativa, sono attuate le necessarie misure di sicurezza e annualmente viene effettuata una specifica valutazioni dei rischi connessi con il trattamento dei dati personali, predisponendo l'apposito "Documento Programmatico sulla Sicurezza dei Dati Personali" richiesto dalla legge.



ALLEGATO 1

REV 01 DEL 01.04.2019

VERBALE DI RECLAMO DELL'UTENTE	
Operatore Aziendale interno/esterno _____	Il: _____
relativa alla commessa/ditta _____	
Documenti di riferimento _____	
DESCRIZIONE DEL RECLAMO ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Notificato a : _____	il _____
Data _____	Firma _____
DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
Data _____	Firma _____
INTERVENTO CHIUSURA ESITO	
<input type="checkbox"/> positivo	<input type="checkbox"/> negativo
VRC N°: _____	
Firma Responsabile Ass. sociali _____	Data _____

VERIFICA GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'ASSISTITO**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – SAD ADI PAC COMUNE DI BARI**

COMPILATORE _____ RUOLO _____

DATA DI COMPILAZIONE _____

In che modo è definibile il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto alla professionalità del nostro personale? BUONO DISCRETO SUFFICIENTE MEDIOCRE PESSIMO**In cosa consistono le eventuali insoddisfazioni:** _____

In che modo è definibile il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto alla disponibilità del nostro personale? BUONO DISCRETO SUFFICIENTE MEDIOCRE PESSIMO**In cosa consistono le eventuali insoddisfazioni:** _____

In che modo è definibile il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto alla puntualità del nostro personale? BUONO DISCRETO SUFFICIENTE MEDIOCRE PESSIMO**In cosa consistono le eventuali insoddisfazioni:** _____

Gli orari pianificati rispettano i PAI? BUONO DISCRETO SUFFICIENTE MEDIOCRE PESSIMO**In cosa consistono le eventuali insoddisfazioni:** _____

Ritiene utile il Servizio di cui usufruisce al fine del suo benessere psico-fisico?

SI ABBASTANZA NO PER NIENTE

In cosa consistono le eventuali insoddisfazioni: _____

Come è giudicabile il livello di integrazione tra il nostro personale e il care giver?

BUONO DISCRETO SUFFICIENTE MEDIOCRE PESSIMO

In cosa consistono le eventuali insoddisfazioni: _____

Suggerimenti/Annotazioni _____

FIRMA DEL COMPILATORE _____